

## Ergebnisse der ANQ Patientenzufriedenheitsbefragung

Patientenzufriedenheit ist ein Faktor zur Beurteilung der Versorgungsqualität im Gesundheitswesen.

Der Verein ANQ, der nach einem einheitlichen Raster Qualitätsbefragungen bei allen Spitälern der Schweiz durchführt, stellt der Geriatrischen Klinik St. Gallen insgesamt ein gutes Zeugnis aus.

Jährlich beurteilen Patientinnen und Patienten während eines Monats, wie zufrieden sie mit ihrem Aufenthalt im Akutspital waren. 2019 nahmen 39 Patienten und Patientinnen der geriatrischen Klinik an dieser Zufriedenheitsbefragung teil.

Der verwendete Kurzfragebogen beurteilt sechs Themen in einer Antwortskala von 1 bis 5:

---

Themen:	Antwortskala:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Behandlungsqualität</li></ul>	1. Ausgezeichnet / Immer / Ja, vollumfänglich
<ul style="list-style-type: none"><li>• Information, Kommunikation: Fragen</li></ul>	2. Sehr Gut / Meistens / Überwiegend
<ul style="list-style-type: none"><li>• Information, Kommunikation: Antworten</li></ul>	3. Gut / Manchmal / Teilweise
<ul style="list-style-type: none"><li>• Medikation</li></ul>	4. Weniger gut / Selten / Eher nicht
<ul style="list-style-type: none"><li>• Austrittsmanagement</li></ul>	5. Schlecht / Nie / Nein, gar nicht
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufenthaltsdauer</li></ul>	

---

Die Geriatrische Klinik St.Gallen erhält in der nationalen Qualitätsbefragung ANQ 2019 gute Bewertungen:

- 89.5 % der Befragten beurteilen die Behandlungsqualität der Ärzte und Pflegefachpersonen als gut bis ausgezeichnet.
- 86.4 % der Befragten schätzen die Organisation des Spitalaustrittes ebenfalls als gut bis ausgezeichnet ein. Eine Optimierung in der Planung der Nachsorge ist uns ein Anliegen. Diese Fragestellung werden wir explizit im Auge behalten.
- 24% der Befragten sind der Meinung, über die Medikation nicht verständlich genug aufgeklärt worden zu sein. Erklären, welcher Nutzen von einer Medikamenteneinnahme zu erwarten ist, welche Risiken bestehen und welche Probleme/Nebenwirkungen auftreten können, ist uns ein wichtiges Anliegen und werden im Qualitätsstandard Sichere Medikation aufgegriffen und berücksichtigt.
- 75,7% erachteten die Spitalaufenthaltsdauer als genau richtig.

ANQ selbst hält fest, dass die Umfrageergebnisse nicht geeignet sind, um ein Klinik-Ranking zu erstellen. Solche Ranglisten sind wissenschaftlich nicht vertretbar und auch in grafischen Darstellungen irreführend. Vor allem dann, wenn es sich um Spezialkliniken, wie der Geriatrischen Klinik handelt. Mit 121 Fragebogen im Rücklauf (< 1% der Gesamtstichprobe) kann die Stichprobe nicht als repräsentativ angesehen werden.

Der Gesamtbericht ist zu finden unter: [file://https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messinformation-akutsomatik/patientenzufriedenheit-akutsomatik/](https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messinformation-akutsomatik/patientenzufriedenheit-akutsomatik/)

Claudia Lenz, MSc  
Qualitätsbeauftragte

[claudia.lenz@geriatrie-sg.ch](mailto:claudia.lenz@geriatrie-sg.ch)  
[www.gesundheitundalter.ch](http://www.gesundheitundalter.ch)

## Kommentare Veröffentlichung der Messergebnisse 2019

### Frage 1

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/ Ärzte und Pflegefachpersonen)?

Bemerkung

Mit der kontinuierlichen Patientenbefragung, die 2019 / 2020 pilotiert wurde, werden zukünftig Patientenrückmeldungen regelmässig evaluiert und notwendige Verbesserungsmassnahmen eingeleitet. Somit werden die Bedürfnisse noch mehr ins Zentrum gestellt, um die allgemeine Zufriedenheit und Behandlungsqualität sicherzustellen und zu verbessern.

### Frage 2

Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?

Bemerkung

In diesem Bereich sind unsere Ergebnisse im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend. Mit 4.30 adjustiert liegen wir im Kollektiv Spezialkliniken für Geriatrie von 4.35.

### Frage 3

Erhielten sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?

Bemerkung

In diesem Bereich liegen wir bei 4.20 adjustiert und somit leicht unter dem Kollektiv Spezialkliniken für Geriatrie von 4.37.

### Frage 4

Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollen, verständlich erklärt?

Bemerkung

Erklären, welcher Nutzen von einer Medikamenteneinnahme zu erwarten ist, welche Risiken bestehen und welche Probleme/Nebenwirkungen auftreten können, ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir liegen bei 3.80 adjustiert und somit im Kollektiv Spezialkliniken für Geriatrie von 3.81.

### Frage 5

Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?

Bemerkung

Der Spitalaustritt ist ein wichtiger Meilenstein in der Behandlungskette und wird bei uns insbesondere bei älteren, mehrfach kranken Patientinnen und Patienten gut koordiniert. Eine Optimierung in der Planung der Nachsorge ist uns ein Anliegen. Im Vergleich zum Vorjahr haben wir uns von 3.60 auf 3.50 adjustiert verschlechtert. Damit liegen wir leicht unter dem Kollektiv Geriatrie von 3.64. Diese Fragestellung werden wir explizit im Auge behalten.

### Frage 6

Wie empfanden sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

Bemerkung

Die Aufenthaltsdauer in einer Geriatriischen Klinik ist von vielen Faktoren wie Krankheitsbilder, Charakteristika der Behandelten (z.B. Alter und Multimorbidität), Angebot und Wahl der Behandlungsmethode abhängig. Dabei wird grundsätzlich versucht, eine individuell angepasste Lösung anzustreben. 75.7% der Befragten beurteilten die Dauer des Spitalsaufenthaltes als genau richtig.